

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Savonia Business

**HENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI
CASE ITELLA Oyj**

Sari Zitting-Rissanen
Tradenomin opinnäytetyö
Terveiden ja talouden suuntautumisvaihtoehto
toukokuu 2010

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU SAVONIA BUSINESS Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto (jos on) Liiketalouden ko, terveyden ja talouden sv		
Tekijä(t) Sari Zitting-Rissanen		
Työn nimi Henkilöstön työhyvinvointi case Itella Oyj		
Työn laji Opinnäytetyö	Päiväys 12.5.2010	Sivumäärä 34 + 3
Työn ohjaaja(t) Airi Laitinen Seppo Pitkänen		Toimeksiantaja Itella Oyj Kuopion postikeskus
Tiivistelmä <p>Tutkimuksella haluttiin selvittää Itella Oyj Kuopion lajittelukeskuksen työntekijöiden tunteuksia työn muutoksesta heidän työhyvinvointiinsa. Tavoitteena oli selvittää oliko muutos lisännyt heidän työhyvinvointiaan, miten muutokset näkyivät arkipäivän työssä ja näkivätkö työntekijät kehitettävää muutoksen tuomassa yhteistyössä. Kuopion postikeskuksella yhteistyössä työskentelivät kaksi eri osastoa, kevyen postin ja raskaan postin osastot.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen ja se suoritettiin haastattelututkimuksena vuonna 2009. Teema-haastatteluun osallistui neljä vastaajaa. Tutkimuksen mukaan muutoksen tuoma yhteistyö koettiin onnistuneeksi malliksi. Haasteltavat kokivat, että muutoksen tuomia hyviä puolia olivat uuden oppiminen, laajentunut työkierto, uudet työtoverit ja postituotteiden parempi tuotetuntemus. Haasteellisena työntekijät kokivat yhteistyössä osastojen erilaisten työkulttuurien sovittamisen. Vastaajat eivät kuitenkaan kokeneet yhteistyön tuovan mitään heikennyksiä heidän työkuvaansa. Lisäksi he olivat hyvin motivoituneita yhteistyöhön, ja he olivat myös jatkossa valmiita yhteistyöhön ja toivoivat sen jatkuvan.</p> <p>Tulokset eivät riitä yleistämiseen, mutta niistä voidaan päätellä, että yhteistyötä kannattaisi jatkaa. Tosin olisi hyvä kartoittaa, miten halukkaita yhteistyöhön ollaan koko Kuopion postikeskuksella.</p>		
Asiasanat Muutos, työhyvinvointi, motivaatio		
Huomioitava		

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES SAVONIA BUSINESS Degree Programme, option Degree programme in Business and Administration, Health and Business		
Author(s) Sari Zitting-Rissanen		
Title of study Employees' Work Welfare – Case Itella Oyj		
Type of project	Date	Pages
Thesis	12.5.2010	34 + 3
Supervisor(s) of study		Executive organisation
Airi Laitinen Seppo Pitkänen		Itella Oyj
Abstract <p>The primary goal of this survey was to investigate Itella's distribution centre's employees' feelings about changes in their work welfare in Kuopio. A further aim was to find out if the changes made had increased their work welfare, how the changes were felt in their routine tasks and if the employees found anything to develop about the new cooperation method. There were two different divisions working in collaboration in Kuopio, concentrating either on light or heavy items sent by post.</p> <p>This survey was qualitative and it was carried out as an interview survey in 2009. Four interviewees participated in a theme interview. The results of the survey indicate that the new cooperation is successful. The interviewees felt that the good aspects included learning new things, increase in the rotation of different tasks, new colleagues and better knowledge of postal products. Furthermore, the employees felt that the different working routines and cultures between the two divisions were challenging. This, however, was not considered a disadvantage in their job description. The participants of the survey were motivated to cooperate and they were willing to continue collaboration in the future as well.</p> <p>In conclusion, the results of this research cannot be generalized but they clearly suggest that the new cooperation should be continued. Nevertheless, it would be worthwhile to examine how willing the employees are to work in cooperation among all the various divisions in Kuopio's distribution centre.</p>		
Keywords change, work welfare, motivation		
Note		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	7
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	8
2	KUORMITTAVUUS TYÖSSÄ.....	9
2.1	Fyysinen kuormittavuus työssä.....	10
2.2	Henkinen kuormitus ja hyvinvointi työelämässä.....	11
2.3	Yhteistyön tuomat muutokset arkipäivän työssä Kuopion postikeskuksella ...	11
3	TYÖHYVINVOINNIN KUVAUS.....	13
3.1	Työhyvinvointia edistävät tekijät	13
3.2	Työhyvinvointia turvaamassa.....	14
4	MUUTOS TYÖELÄMÄSSÄ	15
4.1	Muutoksen historiasta	15
4.2	Muutokseen johtavat syyt	15
4.3	Mitä muutoksesta voi oppia	16
4.4	Muutokseen kuuluvat vaiheet	17
4.5	Muutosvalmius.....	17
5	TUTKIMUSAINEISTO	19
5.1	Käytetyt menetelmät	19
5.2	Tutkijan rooli	20
5.3	Haastatteluprosessi	20
5.4	Tutkimusaineiston käsittely	21
6	TUTKIMUSTULOKSET	22
6.1	Postityöntekijöiden ensireaktiot uuteen yhteistyöhön.....	22
6.2	Yhteistyön tuomat haittatekijät tai vaikeudet.....	22
6.3	Yhteistyön tuomat positiiviset tekijät ja mahdollisuudet.....	23
6.4	Työajat.....	23
6.5	Motivoituminen.....	24
6.6	Työhyvinvointi	25
6.7	Kehitysehdotuksia yhteistyöhön.....	26
6.8	Tulevaisuus.....	26
6.9	Yhteistyön onnistuminen.....	27

7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	28
7.1	Yhteenvetona työhyvinvointi ja muutos.....	28
7.2	Itellan oma palkittu muutosjohtamisen malli.....	29
7.3	Mahdollisia jatkotutkimusaiheita	29
7.4	Oma oppiminen	30
	LÄHTEET	32

LIITE 1 Haastattelurunko

LIITE 2 Suostumuslomake

TAULUKOT:

TAULUKKO 1. MUUTOSVALMIUS TYYPEITTÄIN	18
---	----

KUVIOT:

KUVIO 1. Työn kuormittavuuden perusmalli (Waris 2001,15)	9
KUVIO 2. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä (Sosiaali ja terveysministeriö).....	13

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Työskentelin usean vuoden ajan Kuopion postikeskuksella. Entinen Suomen Posti Oy tunnetaan nykyisin myös nimeltä Itella Oyj. Kuluttajille Posti on nimenä perin vakiintunut käsite, mutta kansainvälisesti ja yritysmaailmassa Itella on tunnetumpi nimenä. Kun opinnäytetyön aika oli ajankohtainen, kartoitimme esimieheni kanssa mahdollisia tutkimuksen aiheita työyksikkömme sisältä. Halusin löytää aiheen, joka käsittelisi työhyvinvointia, sillä mielestäni aihe oli ajankohtainen. Tutkimusaihe, johon lopulta tartuin, käsittelisi Kuopion postikeskuksen kahden eri työyksikön välistä yhteistyötä. Postikeskuksella oli aloitettu yhteistyö, jossa kevyen ja raskaan postin työyksiköt olivat mukana. Tutkimuksessani halusin tarkastella kyseistä yhteistyötä, jonka muutos synnytti, ja miten tämä yhteistyö vaikutti työhyvinvointiin. Kuopion postikeskuksen johtaja ja suunnittelija pitivät aihetta sopivana, koska tutkimus voisi tuottaa näkemyksen johtotasolle siitä, kuinka muutos oli onnistunut.

Kuopion postikeskuksessa toimi kevyen ja raskaan postin osastot. Lisäksi samassa tilassa toimivat erityispalvelut ja hinnoittelupalveluosasto. Kevyen postin puolella lajitellaan ykkös- ja kakkosluokan kirjepostit ja tilaa vievät maksikirjeet. Raskaan postin puolella käsitellään mm. paketteja ja lehtikimppuja. Työ tehdään samassa rakennuksessa mutta osastot ovat kuitenkin omat erilliset yksiköt. Postituotteiden erikokoisuuden vuoksi, osastoilla on mm. erilaiset lajittelupisteet ja työvälineet.

Kuopion postikeskuksessa päädyttiin muutokseen, sillä tuli tarve kehittää ja tehostaa työvuoroja. Toisekseen haluttiin mm. lisätä Kuopion postikeskuksen osastojen välistä yhteistyötä. Postikeskuksen johtajan toimesta perustettiin työryhmä, joka koostui eri osastojen henkilöstöstä. Työryhmän aloituspalaveri oli 12.4.2007 ja siinä sovittiin, että selvitetään pystyisikö esimerkiksi postikeskuksen tulevia kuljetusten aikatauluja muuttamaan. Selvitysten tuli olla valmiina toukokuun loppuun 2007 mennessä. Uuden suunnittelu koettiin haasteelliseksi, ja samasta aiheesta oli aiemmin ajateltu tehdä kokeilu Postin pro-

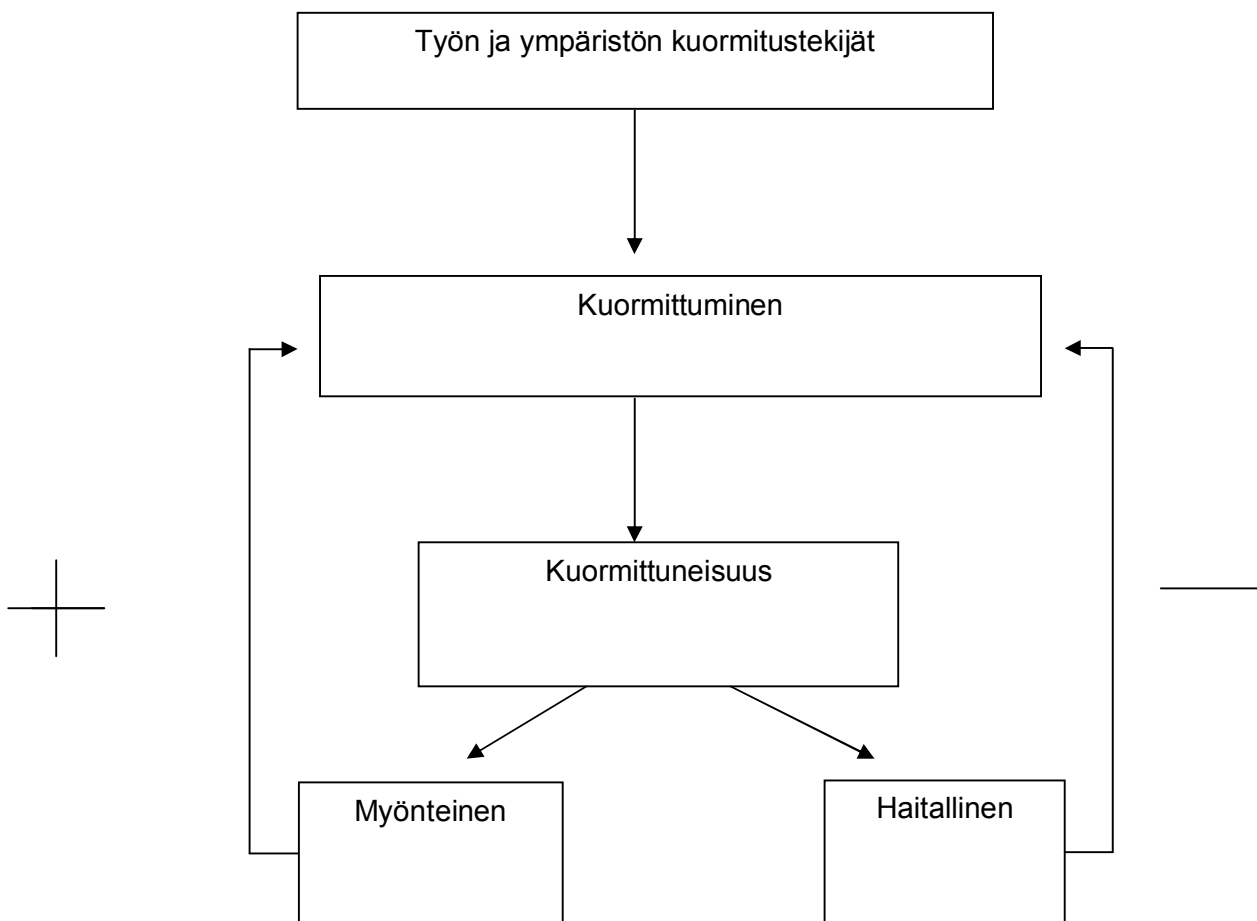
jektimallilla, mutta se oli jäänyt lopulta toteutumatta. Työryhmä käytti suunnittelemaansa projektista nimitystä yhteistyöhanke, vaikka varsinaisesti ei ole kysymyksessä hankkeesta. Hankkeella tulisi olla selkeä alku ja loppu. (Lindström & Leppänen 2002.) Tässä tapauksessa nimitys yhteistyöhanke kuitenkin vaikutti mielekkäimmältä työryhmän mielestä. Yhteistyön tavoitteiksi asetettiin neljä kohtaa, joita olivat ylitöiden vähentäminen, ennalta arvaamattomien tilanteiden hoitaminen, raskaan tuotannon aamulla kello kahdeksan päättyvien vuorojen purku ja mahdollisuus järjestää osa-aikaisille enemmän työtä laajempien tehtäväkokonaisuuksien kautta. Tavoitteet määriteltiin ja niistä pidettiin kiinni. Yhteistyöhanke toteutti kaikki neljä määrittelemänsä kohtaa, joten asetettuihin tavoitteisiin päästiin. Osastojen välinen yhteistyö pääsi alkamaan suunnitelmien mukaisesti 14.10.2007.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teoriaosuudesta, tutkimusaineistosta, tuloksista ja johtopäätöksistä. Teoriaosuudessa on selvitetty työntekijöiden kuormittavuutta, työhyvinvoinnin käsitettä sekä työpaikan muutosta.

2 KUORMITTAVUUS TYÖSSÄ

Kun työssä käyvä ihminen viettää 40 % valveaikaajastaan itse työssä, ymmärretään hyvin, että työ vaikuttaa henkisen hyvinvoinnin tilaan ja terveyden kokemiseen. Ihmistä tulee kuitenkin tarkastella kokonaisuutena, joten myös työelämän ulkopuoliset tekijät voivat vaikuttaa siihen, miten yksilö kokee erilaisia kuormittavuustekijöitä työssä. Työntekijä voi tuntea, että häneen kohdistuu kuormitusta työympäristön tai työn vaikutuksesta. Työssä kuormittumista ei tarvitse ajatella yksinomaan negatiivisena asiana, ihminen jopa tarvitsee myönteistä kuormitusta. Kun työntekijä kokee kuormittumista (psykofyysinen prosessi), voi sen kokea terveyden kannalta joko myönteisenä tai kielteisenä, kuten kuviossa yksi on kuvattu. (Waris 2001).



KUVIO 1. Työn kuormittavuuden perusmalli (Waris 2001)

2.1 Fyysinen kuormittavuus työssä

Työn kuormitustekijät voivat olla psyykkisiä tai fyysisiä, ja nämä tekijät riippuvat työtehtävän laadusta. Fyysistä kuormittavuutta työssä voivat aiheuttaa mm. toistotyö, taakkojen käsittely, käsillä tehtävät nostotyöt ja staattiset työasennot. (Duodecim 2010.) Kun taakkoja käsitellään nostaen, vetäen, kantaen ja työntäen, kuormittuvat näissä tilanteissa isot lihasryhmät joko staattisesti tai dynaamisesti. Nämä edellä mainitut kuormitustekijät aiheuttavat helposti ongelmia ihmisen selän puoleisiin lihaksiin. Kun kyseessä on fyysinen kuormitus, suuntautuu se myös hengitys- ja verenkiertoelimistöön sekä liikuntaelimiin. Yleensä hyväkuntoiset ja terveet työntekijät suoriutuvat kuitenkin ilman suurempia ongelmia raskaassakin työssä koko työuransa ajan. (Duodecim 2010.) Oikealla ergonomialla voi ehkäistä useita kuormitustekijöitä ja niistä aiheutuvia vaurioita. Sopivat työvälineet ja oikeat työasennot minimoivat kuormittavuutta työssä.

Postityöntekijöillä sekä kevyen että raskaan postin puolella, on tiettyjä fyysisiä kuormittavuustekijöitä työssään. Fyysinen kuormittavuus kohdistuu liikuntaelimeen ja verenkiertoelimistöön. (Rauramo 2008, 42.) Työtä suoritetaan joko seisoen tai istuen. Työvuoron aikana postityöntekijät liikkuvat paljon lajitte-
lupisteilla. Postityöntekijöiden työ on usein staattista ja samat työliikkeet toistuvat usein, jolloin työn aiheuttamat liikkeet kuormittavat toistuvasti niskahartiaseutua. Raskaan postin puolella työvaiheisiin sisältyy paljon käsien avulla nostamista ja tuotteiden siirtelyä. Nämä työvaiheet lisäävät riskiä niskahartia-, selkä- ja alaraajasairauksiin. Työ on säännöllisesti tauotettua, jolloin työntekijät pääsevät elpymään työnsä lomassa. Kuopion postikeskuksella on kiinnitetty paljon huomiota ergonomia asioihin. Työpaikalla on ergonomisesti oikeanlaisia työvälineitä ja laitteita, jotka pienentävät riskiä kuormittavuuden aiheuttamilta rasituksilta oikein käytettyinä. Opastusta on saatavilla niin henkilökohtaisena ohjauksena kuin myös julisteet seinillä muistuttivat oikeista työasunnoista kuten oikeaoppisesta nostotavasta.

2.2 Henkinen kuormitus ja hyvinvointi työelämässä

Työntekijälle henkistä kuormittavuutta voi aiheuttaa työn vaatimat edellytykset. Koko työtilanne ja valinnat omassa työssä ovat lähtökohtina henkiselle kuormittuneisuudelle. Kuormittuneisuus voi olla laadullista tai määrällistä tai kuormitus on työhön nähden mitoitettuna ali- tai ylikuormittuneisuutta. Samassa yhteydessä voidaan tarkastella myös henkistä hyvinvointia, jossa merkittäviä tekijöitä ovat yleensäkin tyytyväisyys työhön ja elämään, mahdollisuus sietää tietyissä rajoissa epävarmuutta ja ristiriitoja sekä oman itsensä hyväksyminen puutteineen ja mahdollisuuksineen. (Työsuojeluhallinto 2010.)

2.3 Yhteistyön tuomat muutokset arkipäivän työssä Kuopion postikeskuksella

Kun yhteistyö aloitettiin postikeskuksella, työntekijöiden työnkiertoon tuli enemmän vaihtelua kevyen ja raskaan postin puolella. Aivan kaikki työntekijät eivät osallistuneet yhteistyöhön, sillä joukossa on myös työrajoitteisia. Lisäksi yhteistyötä suoritettiin vain aamu- ja yövuoroissa, mutta ei iltavuorossa. Yhteistyössä raskaan postin työntekijöitä kävi työvuoron aikana työskentelemässä kevyen postin puolella. He lajittelivat kevyempiä kirjeitä ja maksikirjeitä. Näin kevennettiin kuormittuneisuutta siinä, että raskaiden taakkojen nostelu vähentyi. Kevyen postin työntekijöitä taas vastaavasti työskenteli raskaan postin puolella. Kevyen postin työntekijät tekivät työviikon yhtäjaksoisesti raskaan postin puolella. Heille tuli laajentunut työnkierto, ja staattinen kuormitus lajittelutyöstä väheni. Lisäksi kokoaikaisia vuoroja lisääntyi, ja raskaan postin aamulla kello kahdeksan aikoihin päättyvistä vuoroista päästiin eroon.

Työkiertoa voidaan pitää yhtenä kokemuksellisen oppimisen muotona. Tutkimuksissa on havaittu, että työkierrossa olleet henkilöt arvostavat mahdollisuutta nähdä asioita eri näkökulmista. Yrityksen toimintoja ja toimintojen välisiä yhteistyötä arvostetaan enemmän. Henkilöt näkevät tällöin paremmin myös yhteistyön tuomat mahdollisuudet ja prosessin tärkeyden. (Viitala 2007,191.) Työkierto aiheuttaa jonkin verran tehokkuuden laskua, sillä henkilöiden on opittava uusia asioita ja perehdyttäjän työpanos kuluu opettamiseen. On kui-

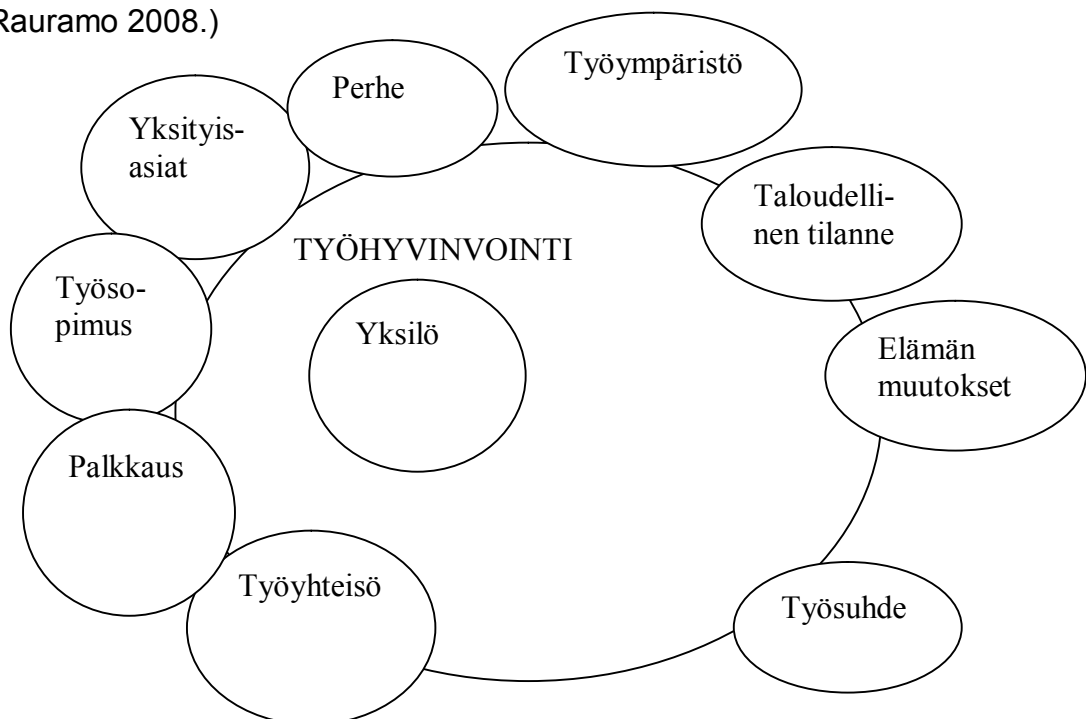
tenkin tutkittu, että työkierrosta on enemmän hyötyä kuin haittaa. Yleensä suurimpana hyötynä voidaan pitää hyötyä työntekijälle itselleen, sillä hän käsittää paremmin organisaation toimintaa. Lisäksi työkierto tuo uutta intoa ja mielenkiintoa työtehtäviin. (Viitala 2007.)

3 TYÖHYVINVOINNIN KUVAUS

3.1 Työhyvinvointia edistävät tekijät

Työntekijöiden työhyvinvointi ja oikein mitoitettut työolot ovat merkittäviä asioita, joita työnantajan on otettava huomioon, kun halutaan suunnitella ja kehittää työolosuhteita. Asioita, joihin erityisesti kiinnitetään huomiota ovat mm. laatu, tuottavuus, tuloksellisuus sekä eettiset ja inhimilliset tekijät. Organisaation jatkuvaan yhteiskuntavastuuseen kuuluu olennaisena osana henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi. (Rauramo 2008.)

Yrityksen tuloksen ja hyvän työympäristön välillä on yhteys, sillä kehittämällä työympäristöä voidaan vähentää sairauspoissaoloista ja tapaturmista aiheutuvia kuluja sekä työn ja tuotannon häiriöttömyyttä. Tärkeimpinä kustannustehokkaina tekijöinä nähdään työterveyden ja työturvallisuuden ennaltaehkäisevä toiminta. Kun halutaan saada aikaan hyvää laatua ja tuottavuutta, korostuu terveellisten ja turvallisten työolojen merkitys. Sairauspoissaolot ja tapaturmien kustannukset saattavat kohota jos mukaan lasketaan näistä aiheutuvat toimintahäiriöt. Mitä vähemmän on toimintahäiriöitä sitä parempi tuottavuus. (Rauramo 2008.)



KUVIO 2. Työhyvinvointiin liittyviä tekijöitä (Sosiaali ja terveysministeriö 2009)

Työhyvinvointia kuvataan usein moniulotteisena käsitteenä kirjallisuudessa. Työhyvinvointia ei ole pelkästään se, että voidaan hyvin työpaikalla ja on hyvä meininki. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet seikat kuten työpaikan yhteisö, mutta myös työpaikan ulkopuolinen elämä, eli terveelliset elämäntavat ja ihmissuhteet. (Paasivaara 2009, 16). Kuviossa 2. on hahmoteltu juuri näitä monia tekijöitä, jotka läheisesti linkittyvät yksilöön ja hänen kokemiseen työhyvinvoinnista. Itse asiassa työ ja vapaa-aika nivoutuvat toisiinsa, niitä on jopa vaikea jakaa erilleen. Yksinkertaisimmillaan työhyvinvointia on se, mikä saa työt sujumaan arjessa. (Paasivaara 2009).

3.2 Työhyvinvointia turvaamassa

On siis monia seikkoja, jotka vaikuttavat ihmisen työhyvinvointiin. Työpaikalla työhyvinvointia kehitetään yhteistyöllä, jossa mukana ovat työntekijät, esimiehet ja myös organisaation johto. Lisäksi taustalla vaikuttavat työsuojeluhenkilöstö, luottamusmiehet ja työterveyshuolto. Nykyisin työpaikan työhyvinvointia ovat kehittämässä myös ulkopuolisia tahoja kuten erilaisia konsulentteja ja asiantuntijoita. Vastuu työntekijöiden hyvinvoinnista on kuitenkin ensisijaisesti työnantajalla. (Työterveyspsykologia 2006, 91).

4 MUUTOS TYÖELÄMÄSSÄ

4.1 Muutoksen historiasta

Nykypäivänä tuntuu usein, että organisaatiot ovat jatkuvassa muutoksessa. Mistä lähtien muutokset ovat tulleet sitten arkipäivän työhön? Muutosta työelämässä on ollut läpi historian, mutta mielenkiintoista on, että karkeasti voidaan jakaa raja 1980-luvun puolivälin jälkeen. Ennen työnkuvat olivat päivästä toiseen samoja, niissä ei juuri vaihtuvuutta tapahtunut. Tämä vaikutti myös työntekijöiden terveyteen, sillä työn yksipuolisuus kuormitti. Mutta 1990-luvulta lähtien työelämässä muutos on ollut ennemminkin sääntö kuin poikkeus. Näin karkeaan jaotteluun on lähdetty syystä, että vasta näinkin myöhään kuin 1990-luvulta lähtien, muutokset ovat arkipäiväistyneet. Näin työyhteisössä on päästy siihen, että opitaan uutta ja luodaan uusia sosiaalisia suhteita. Toisaalta uuden oppiminen ja kiire uuden oppimiselle voivat myös kuormittaa työntekijää. (Mäkitalo & Paso 2008.)

4.2 Muutokseen johtavat syyt

Muutospaine voi tulla organisaation ulkopuolelta tai lähteä työyhteisön sisäisestä muutoksen tarpeesta. Jos halutaan eritellä syitä, miksi muutos nähdään tarpeellisenä, niitä voisivat olla kolme seuraavaa, eli taloudellinen, teknologinen ja asiakkaiden tarpeet. (Mäkitalo & Paso 2008.) Taloudellinen syy ymmärretään hyvin nykypäivänä, sillä kansainvälinen kilpailu on kiristynyt. Kun vuonna 2011 EU-postidirektiivi astuu voimaan, tulee se muuttamaan mm. postinjakelua, sillä direktiivi sallii uudet kilpailijat, joten Suomessakin on odotettavasti kilpailun lisääntyminen.

Toisekseen teknologinen kehitys on ollut huimaa. Tällä hetkellä teknologia mahdollistaa paljon ja vie työt aivan uudelle tasolle. Työnsuorittaminen nopeutuu, sillä koneet pystyvät tehokkaaseen lajitteluun. Kolmas syy on lähtöisin asiakkaista. Kuluttajat ovat nykyisin hyvin hinta- ja laatu-tietoisia. Lisäksi yksilöllisyys on yksi asiakkaan huomioon ottamista asioista. (Mäkitalo & Paso 2008.) Tämä kolmas syy nousee vielä tärkeämmäksi tekijäksi, kun EU:n postidirektiivi astuu voimaan. Ihmisillä on tulevaisuudessa enemmän mahdolli-

suuksia valita palvelunsa tarjoaja. Kuluttajat luultavasti ottavat tarkemmin huomioon palveluiden hinnan, ja kuinka hyvin palvelu vastaa heidän tarpeitaan.

Tänä päivänä myös globalisoituminen on otettava huomioon suuremmissa yrityksissä, sillä se on tekijä, joka avaa mahdollisesti uusia markkinoita. Yritykset voivat esimerkiksi fuusioitua, jolloin syntyy helposti uusi jättiläiskilpailija (Kotter 2009). Itellan on siis vastattava haasteisiin, ja varauduttava lisääntyvään kilpailuun. Tämä on väistämätöntä, ja vaikka tämän tutkimuksen kohteena oleva muutos on pieni ja paikallinen muutos, niin voidaan ajatella suurempaa kokonaisuutta, joka taustalla vaikuttaa.

4.3 Mitä muutoksesta voi oppia

Työpaikan muutos vaikuttaa aina jollakin tasolla työyhteisön jäseniin. Muutos työelämässä vaikuttaa myös ihmisen kokemaan hyvinvointiin, sillä se voi motivoida tai ahdistaa työntekijää ja yhteisöä. (Työterveyslaitos 1998, 9.) Työntekijöillä on mahdollisuus oppia uutta ja työntekijöiden sosiaaliset suhteet voivat lisääntyä. Toisaalta muutos voi tuoda lisää työtä ja uudet asiat ja niiden oppiminen voivat olla haastaviakin. Jos muutosta halutaan hallita, se onnistuu parhaiten kun jo ennakkoon pohditaan mielikuvia muutoksen tavoitteista. (Paasivaara 2009, 63.) Silloin työyhteisö tietää, mitä siltä odotetaan ja osataan valmistautua etukäteen tuleviin työtehtäviin.

Jos muutokseen pystyy suhtautumaan myönteisesti ja hyväksyy tosiasiat, on näissä jo hyvät pohjat rakentaa itselleen muutoksenhallintakykyä (Järvinen 2008). Se ei välttämättä ole helppoa, sillä uudet toimintatavat voivat vaikuttaa hankalilta, jos halutaan pitää entisistä kuvioista tiukasti kiinni. Vaikka muutokseen suhtautuisikin myönteisesti, voi silti esittää kritiikkiä ja etsiä vaihtoehtoja ja uusia näkökulmia. Tärkeää muutoksen aikana on pyrkiä huolehtimaan oman ammattitaidon ylläpidosta. Kun kehittää itseään ja omaa ammattitaitoaan, on helpompi menestyä työssä, ja yllättävät tilanteetkin hoituvat helpommin. (Järvinen 2008, 146.)

4.4 Muutokseen kuuluvat vaiheet

Mattila (2008) kuvaa teoksessaan Otollinen tilaisuus neljä vaihetta, jotka kuuluvat muutoksen kulkuun. Ensimmäinen vaihe luo pohjan koko muutokselle. Tässä perustamisen luomisvaiheessa alku voi lähteä liikkeelle hitaasti. Tämä on kuitenkin äärimmäisen tärkeä vaihe, sillä onnistuessaan se nopeuttaa kuitenkin seuraavien vaiheiden kulkua. Toinen vaihe on käynnistystoimi, joka pyrkii varmistamaan muutoksen liikkeelle lähdön positiivisessa hengessä. Tämä vaihe voi myös onnistuessaan kitkeä muutosvastarinnan minimiin. Kolmas vaihe liittyy hallittuun etenemiseen, ja tämä on jo muutoksen arkipäivää. Nyt voidaan nähdä, miten hyvin ensimmäinen vaihe on toteutettu, se voi jopa maksaa itsensä takaisin moninkertaisesti. Viimeisessä vaiheessa eli vakiintumisessa, muutoksen lopputulos nähdään selvästi sekä muutoksen tuomat hyödyt nousevat esiin. (Mattila 2008.)

4.5 Muutosvalmius

Seuraavassa taulukossa taulukko 1 on tyypitelty ihmisiä ryhmittäin, miten he ottavat muutoksen vastaan. Kun tarkastellaan taulukon ääripäitä, sieltä löytyvät uudistajat, jotka ovat rohkeita kokeilijoita ja ovat heti täysillä mukana muutoksessa. Toisesta ääripäästä löytyvät kieltäytyjät, jotka eivät hyväksy muutosta missään muodossa ja ovat valmiina luovuttamaan ja jopa luopumaan asemastaan. Suurin osa ihmisistä kuuluu kuitenkin aikaiseen tai myöhäiseen enemmistöön. Myöhäisen enemmistön kuvaus on mielenkiintoinen, sillä he hyväksyvät, jos enemmistö on muutoksen takana. Aikainen enemmistö ottaa muutoksen vastaan varovaisen positiivisesti, mutta tarvitsee omakohtaisen kokemuksen muutoksesta, jotta voi hyväksyä sen.

TAULUKKO 1. MUUTOSVALMIUS TYYPEITTÄIN

%	TYYPPI	KUVAUS
2,5	UUDISTAJA	tuottavat uusia ajatuksia ja rohkeasti kokeilevat
13,5	AIKAINEN OMAKSUJA	omaksuvat nopeasti uutuudet, mutta eivät kehitä eivätkä luo
34	AIKAINEN ENEMMISTÖ	varovaisesti suhtautuvat, mutta koettuaan itse ovat valmiita hyväksymään
34	MYÖHÄINEN ENEMMISTÖ	hyväksyy, jos enemmistö on omaksunut
13,5	VITKASTELIJAT	kriittisiä, entisestä mallista kiinni pitäviä
2,5	KIELTÄYTYJÄT	eivät hyväksy, ennemmin luopuvat asemastaan

Viitala 2009.

Jotta muutos onnistuu, siihen tarvitaan myös johdon tukea. Aro kuvaa teoksessaan onnistuneen muutoksen tunnusmerkkejä. Näitä ovat mm. selkeät tavoitteet muutokselle, jotka ovat lisäksi realistiset ja perusteellisesti kommunikoidut. (Aro 2002, 99.) Erityisesti huomiota kannattaa kiinnittää viestintään, paikkansapitävyyteen ja kattavuuteen koko muutoksen ajan.

5 TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Käytetyt menetelmät

Tutkimuksen alussa perehdyin kirjallisuuteen, joka käsitteli tutkimuksen aihepiiriin läheisesti liittyviä teemoja. Pyrin käyttämään mahdollisimman uusia teoksia, jotta tieto olisi ajantasaista. Kirjallista aineistoa oli kohtuullisesti tarjolla, ja sen soveltaminen onnistui. Postista oli muutama julkaistu tutkimus työhyvinvoinnista, mutta niiden soveltaminen tähän tutkimukseen ei vastannut sitä hyötyä, mitä tavoiteltiin.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadulliseen tutkimukseen otetaan yleensä vähän osallistujia, mutta silti halutaan kerätä niin rikas aineisto kuin mahdollista. Ennakkoon voi olla vaikea sanoa, kuinka monta osallistujaa tutkimukseen otetaan mukaan. Tutkijan täytyy ottaa huomioon laadullisessa tutkimuksessa saturaatio, jolla tarkoitetaan aineiston kyllääntymistä. Aineiston katsotaan olevan kyllääntynyt, kun uusilta osallistujilta ei tule enää uusia näkökulmia tutkimuksen kohteena olevalle ilmiölle. (Kylmä & Juvakka 2007, 27.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin teemahaastattelu, koska halusin tietää haastateltavien todelliset käsitykset ja merkitykset työhyvinvoinnista ja muutoksen vaikutuksista työhyvinvointiin. Teemahaastattelussa ei kysellä yksityiskohtaisesti vaan haastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen mukaisesti. Ihmisen antamat merkitykset ja tulkinnat asioista ovat keskeisiä teemahaastattelulle. Merkitykset syntyvät juuri vuorovaikutuksessa haastateltavan ja haastattelijan kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 49.) Kun olin koonut haastatteluteemat, tein yhden testikyselyn, jonka pohjalta testasin kysymysten toimivuutta. Tämä oli tärkeä vaihe kysymysten onnistumisen kannalta. Pystyin vielä muokkaamaan kysymyksiä, tekemään niistä yksityiskohtaisempia ja tarkempia.

5.2 Tutkijan rooli

Aluksi ajattelin, että tutkimus olisi toisaalta helppo toteuttaa, sillä olin työskennellyt samassa paikassa kuin haasteltavat. Tiesin ennakkoon tutkittavasta kohteesta asioita, joten sen pohjalta minulle oli muodostunut käsityksiä ja oletuksia aiheesta. Kuitenkin tutkijan roolissa minun oli unohdettava omat käsitykset, sillä saattaisin huomaamattani johdatella haastateltavaa ja muodostaa liian pitkälle ajatellut käsitykset, jotka ohjaisivat vahvasti tuloksia. Tutkijan on muistettava, että haastateltavalla on omat ainutlaatuiset kokemukset tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijana pitää myös tarkkailla eleitä ja ilmeitä. Haastavinta tutkimuksessa oli pitää asia siinä viitekehyksessä, minkä haastattelun kulusta on suunnitellut.

5.3 Haastatteluprosessi

Haastatteluun valitsin henkilöitä sillä perusteella, että he työskentelivät tai olivat työskennelleet kevyt-raskas postin yhteistyössä. Kaikki pyytämäni henkilöt suostuivat vapaaehtoisesti haastatteluun. Yhden haastattelun tein haastateltavan kotona, loput haastattelut toteutettiin haastattelijan luona. Haastattelin neljää henkilöä. Haastatteluympäristö oli rauhoitettu mahdollisilta häiriötekijöiltä.

Haastattelut toteutin vuonna 2009 huhtikuun ja joulukuun välisenä aikana. Haastattelut kestivät tunnista puoleentoista tuntia. Kirjoitin haastattelut tekstiksi heti haastattelun jälkeen, sillä silloin se oli parhaiten mielessä. Aiheet olivat samoja jokaiselle haastateltavalle, vaikka en kysynyt niitä välttämättä samassa järjestyksessä. Haastatteluissa pyrin tekemään tarkentavia kysymyksiä, jotta aiheesta sai kaiken tiedon irti, eikä jäisi mitään tutkijan tulkinnan varaan. Äänenpainatukset ja ilmeet kertoivat myös omaa sanatonta viestiä aiheesta. Teemat ja haastattelurunko on kuvattu liitteessä 1. Tutkimani aiheet koskivat mm. muutosta ja sen vaikutuksia omaan työhön, työyhteisön toimintaan, työhyvinvointia ja sen kokemista yhteistyössä sekä tulevaisuuden kannalta yhteistyön jatkamista. Haastattelut olisi voinut myös äänittää, mikä olisi nopeuttanut haastattelunkulkua. Kirjasin haastattelut kuitenkin käsin papereille. Mie-

lestäni sain haastatteluista muistiin kaiken tarvittavan tiedon. Ennen haastattelua esitin tutkimukseen osallistuville tarkempia tietoja tutkimuksesta ja miksi tietoa kerätään. Lisäksi annoin heille suostumuslomakkeen (kt. liite 2), ja kaikki hyväksyivät suostumuslomakkeessa esitetyt asiat.

5.4 Tutkimusaineiston käsittely

Tunnen itse haastatteluaineistoni, mutta ulkopuolinen ei pysty tietämään kenen haastatteluista on kysymys. Kun kirjoitin tekstejä auki, koodasin haastatteluille omat numerot, jotta tietäisin itse kenen haastattelusta oli kysymys. Kun tekstit olivat valmiina, aloin yhdistää vastauksia samojen teemojen alle, joita olivat mm. työhyvinvointi ja oma oma oppiminen. Haastattelun tekstiksi kirjoittamisen vaiheessa sekä tekstien yhdistämisessä, tutkimustulokset tulivat minulle tutuiksi. Teemat olin pyrkinyt laatimaan niin, ettei niitä pystyisi tulkitsemaan väärin. Tutkimustuloksillani pyrin kuvaamaan kevyt-raskas postin yhteistyötä tehneiden työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia tutkimuksen kohteena olevasta yhteistyöstä. Tutkimusaineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti. Haastateltaville luvattiin, että heitä ei voida tunnistaa tutkimuksesta. Lisäksi haastateltaville kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, ja mihin tuloksia tullaan käyttämään ennen haastattelun alkua. Kun k

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Postityöntekijöiden ensireaktiot uuteen yhteistyöhön

Kaksi vastaajaa oli suhtautunut yhteistyön tuomiin muutoksiin pelkästään positiivisella asenteella, koska työnkierto tulisi laajenemaan. Kahdella vastaajista oli taas puolestaan herännyt kysymyksiä yhteistyön onnistumisesta. Ajatukset olivat kuitenkin muuttuneet, kun yhteistyötä oli käynnistynyt ja työtä oli päässyt käytännössä tekemään.

V: Ne halusivat, että harjoitellaan uutta postikeskusta kohti, ja laajennetaan työnkiertoa postikeskuksessa. Hyvänä asiana koin. Olin hyvilläni uudistuksesta.

V: Ajatuksia herätti, että toimiiko se homma. Seinä oli ollut aina välissä siihen oli niin tottunut. Eikä niistä rapon hommista oikein tiennyt mitään. Kielteisiäkin ajatuksia herätti.

H: No muuttuiko ne ajatukset?

V: Hommana ei sen kummallisempi, erilaista työtähan se on, siinällään kannattava homma.

Muutos herätti kysymyksiä, mutta vastaajat olivat kuitenkin tyytyväisiä, että työ lisääntyi ja he saivat kokoaikaisen työn. Varsinaista muutosvastarintaa ei ollut havaittavissa.

6.2 Yhteistyön tuomat hättatekijät tai vaikeudet

Kukaan vastaajista ei kokenut, että muutos olisi tuonut hättatekijöitä työhön. Haastateltavat mainitsivat vuorotyön aiheuttavan omanlaisen kuormittavuuden työhön, mutta vastaajat kokivat sen yleisellä tasolla ja pitivät normaalina, että vuorotyö toisinaan kuluttaa niin fyysisesti kuin henkisesti. Kuitenkin vuorotyötä pidettiin vaihtelevuuden vuoksi myös omana hyvänä asiana. Esille tuli

kuitenkin, että osastojen erilaiset työkulttuurit nähtiin toisaalta haasteellisina yhdistää.

6.3 Yhteistyön tuomat positiiviset tekijät ja mahdollisuudet

Vastaajat löysivät useita positiivisia tekijöitä yhteistyöstä. Positiivisia asioita olivat uuden oppiminen ja työnkuvan monipuolistuminen. Työtoverit lisääntyivät ja tämä koettiin hyvänä, että oli mahdollisuus työskennellä eri ihmisten kanssa. Tuotetuntemus kasvoi, koska ennen yhteistyön alkua kevyen postin työntekijöille paketit olivat tuntemattomampi alue. Kysyttäessä yhteistyön kokonaisvaikutuksista nousivat esiin samat asiat kuin kysyttäessä positiivisia asioita.

V: Työ on entistä monipuolisempaa ja miellyttävämpää, tulee uusia naamoja vastaan mutta työyhteisössä ehkä kyttääminen lisääntynyt. Mutta toisaalta ilmapiiri on nyt parempi.

6.4 Työajat

Työajat olivat muutoksen myötä muuttuneet. Työvuoroihin oli tullut enemmän aamuvuoroja. Yleensä työnkierto on viikko samaa työvuoroa, eli viikko aamua, iltaviikko ja yöviikko. Yhteistyö muutti työnkierron siten, että viikko aamua, viikko yötä, toinen aamuviikko ja perään toinen yöviikko. Iltaviikkoja oli harvemmin, ja yleensä sama kierros lähti alusta. Yksi vastaajista koki positiivisena tekijänä iltavuorojen vähenemisen. Yksi vastaaja koki alussa hankalaksi lisääntyneet aamuvuorot, mutta kertoi kuitenkin tottuneensa niihin, kun viikko oli kuitenkin samanlainen työaika. Kaksi vastaajaa pitäisi mielekkäämpänä työajoissa sitä, että aamu- ja yöviikkoja olisi mieluummin putkeen useampi viikko. Esimerkiksi he esittivät, että olisi kaksi viikkoa yötä, ja tämän jälkeen kaksi viikkoa aamua. Vuoro viikoin vuorokausirytmien mukautuminen tuntui toisinaan hankalta, ja kaksi vastaajaa ehdotti työviikkojen muuttamista toisenlaiseen rytmiin.

V: Työajat on silleen muuttunut, että on entistä enemmän aamuvuoroja. Alkuun en tykännyt aamuvuoroista.. Herätä nyt viideltä ylös. Mutta kyllä olen jo tottunut. Ja koko viikko on samaa. Aamuja on enemmän lisännyt.

V: Just ne työajat aamu-yö-aamu-yö viikko minusta oli huonot. Mieluimmin tosiaan vaikka kaksi viikkoa putkeen yötä ja sitten aamuviikot.

V: Aamuvuoroja lisäsi. Henkilökohtaisesti yksi aamu viikko on hankala, kun on tottunut yleensä tekemään yötä ja iltaa. Tai kyllä siihen tottuisi, jos aamuviikkoja olisi useampi viikko putkeen. Mutta ne on näitä vuorotyön ongelmia. Useampi viikko samaa, niin se olis parempi, että vaikka 4 viikkoa aamua, niin kyllä siihen sitten tottuisi. Mutta toisaalta itse pidän enemmän ilta- ja yövuoroista.

6.5 Motivoituminen

Kaikki vastaajat olivat motivoituneet yhteistyöhön ja sen tuomiin muutoksiin.

V: Kyllä olin motivoitunut. Siinä koin, että oppii uutta ja mielenkiintoista ja haastavaa. Kokopäivä työ oli hyvä motivoiva tekijä. Ja kun oli siellä rapolla, niin kyllä se autto, kun oli kapuloita heittelemässä, niin rapolla oppi ne pienetkin paikat, nyt on paljon helpompaa heitellä kapuloita kun ne muistaa ne pikku paikatkin nyt paljon paremmin.

Kahdelle vastaajalle oli herännyt myös kysymyksiä, miten yhteistyö onnistuisi. Mielenkiintoinen havainto tutkimuksen kannalta, jota en osannut ottaa huomioon, oli kevyen ja raskaan postin erilaiset työkuluttuurit. Työntekotavat on erilaisia, koska jo tuotteet ovat toisistaan poikkeavia. Tulkitsin tuloksista, että

tämä vaikuttaa työn suorittamiseen. Raskaan postin puolella työtä tehdään rauhalliseen tahtiin, kun taas kevyen postin puolella on totuttu ripeämpään tahtiin postinlajittelussa. Tätä voi selittää tuotteiden koon vuoksi. Kevyempiä tuotteita on helpompi lajitella nopeasti, kuin pakettien siirtelyä. Erilaiset työku-
lttuurit nähtiin toisaalta hyvänä ja toisaalta haastavana yhdistää.

6.6 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi sisältää monia eri tekijöitä kts. kuva 2. Kirjallisuudessa työhyvinvointi on kuvattu monien tekijöiden summaksi, jotka vaikuttavat ihmisen useilla elämän alueilla. Vastauksissa työhyvinvointi koettiin pitkälti niin, mikä yksinkertaisesti saa työt sujumaan arkipäivän työssä.

*V: Mitäs tuohon sanois... paljon se lähtee työstä. Käydään töis-
sä, ja se työ antaa sinulle jotain vielä vuosikymmenien päästäkin.
Oon minäkin ollut nyt 15 vuotta näissä hommissa, enkä ole yh-
tään leipiintynyt. Minusta tämä on parempi, kuin entinen, tämä on
kuitenkin liikkuvainen työ. Kyllä on... En ajattele silleen, että pää-
sispä jo pois täältä. Millonkaan ei ole ollut vastenmielistä lähteä
töihin. Ei silleen inhoo työtä. Mukava on aina lähtä töihin,. No jos-
kus aamulla toivoo yövuoron loppuilla, että vois lähtee jo kotiin,
mutta semmostahan se on vuorotyössä.*

Osan vastaajien mielestä, yhteistyö oli tuonut uutta sisältöä työhön, mutta tyh-
jentävää vastausta, oliko yhteistyö lisännyt työhyvinvointia ei saanut. Tähän
olisi voinut laatia tarkentavia kysymyksiä, mutta asia nousi mieleen vasta ai-
neistojen yhdistämisvaiheessa. Toisaalta vastaajat kokivat työhyvinvoinnin
vaikeaksi teemaksi, ehkä työhyvinvoinnin tulkinnan hankaluus, myös vaikutti
vastaukseen.

6.7 Kehitysehdotuksia yhteistyöhön

Koska haastateltavat olivat osallistuneet yhteistyöhön, heille esitettiin kysymys, näkisivätkö he mitään parantamista tai kehitysehdotuksia yhteistyöhön. Vastaajia pidetään yhteistyön asiantuntijoina, sillä heillä on läheisin ja viimeisin tieto yhteistyöstä.

V: Kaikki vois tehdä tätä yhteistyötä, ainakin ihmiset oppivat erilaisia hommia, ja oppivat ymmärtämään toisia ihmisiä missä ovat töissä. Työki monipuolistuis ja maailmankuva laajenis, oppisivat ymmärtämään mitä kukin tekee.

V: Minusta on todella hyvä homma ja jokkaisen pitäis käydä kahtomassa mitä toiset tekee, että jäis pois jonnein joutava kyttäily ja kyräily.

V: En tiedä...voisi olla enemmänkin työnkiertoo... soveltuuko edes kaikille, että on jonkin tunnin rapolla ja kevyellä? Niin no joo kyllävois kierrättää enemmänkin.

V: Niin todella kun ei sovi kaikille , kohtuu pieni ryhmä, joka nyt tekee yhteistyötä.

6.8 Tulevaisuus

Kysyttäessä haastateltavilta olisiko tulevaisuudessa valmis tekemään laajempaa työnkiertoa ja eri yksikköjen välillä, kaikki vastaajat olivat henkilökohtaisesti valmiita tekemään yhteistyötä myös jatkossa. Uusi postikeskus Matkuksessa oli mielessä, ja vastaajat olivat kuulleet, että tulevaisuudessa tällaiseen yhteistyöhön mentäisiin Matkuksen myötä. Tosin pohdittiin sitäkin, että kaikille yhteistyö ei välttämättä käy. Esimerkkeinä he pitivät, että työrajoitteiset eivät ehkä pystyisi työnkiertoon.

6.9 Yhteistyön onnistuminen

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten vastaajat kokivat yhteistyön onnistuneen. Yksilölle on tärkeää kokea onnistumisen tunteita niin henkilökohtaisesti kuin yhteisön tasollakin.

H: Miten koit yhteistyön onnistuneen?

V: Suurilta osin hyvin. Vaikka osa mutisee, että ei onnistu. Aina on kuitenkin tultu jelppimään, jos toisella puolella on ruuhka.

V: Tottakai onnistui, kun avarti omaa osaamista, nyt tuntee koko talon ja sen tavat paremmin. Postin työnkuvankin valaisi. Eihän ne ihmiset ajattele mistä ne kirjeet ja paketit käy läpi, mutta ite kyllä tietää nykyään varsin hyvin. Alun pitäen olisi voinut olla enemmän työnkiertoa. Kaikki varmasti osaisivat tehdä. Itselläkin on nykyään helpompi opastaa uusia nuoria, kun tunteet tuotteetkin paremmin.

V: Ehkä se olisi hyvä, jos tosiaan olisi työnkiertoa enemmän. Silloin muutkin tajuais, että se on vähän erilaista eri yksikössä.

Yhteistyö koettiin onnistuneeksi malliksi, ja myös tulevaisuudessa sen toivottiin jatkuvan. Pieni vastaajajoukko osoitti olevansa motivoitunutta yhteistyöhön. Tätä voidaan pitää merkittävä huomiona suunnitellessa jatkoa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Yhteenvetona työhyvinvointi ja muutos

Työhyvinvointi on kirjallisuudessa ja teorissa kuvattu monien tekijöiden summaksi, mutta työhyvinvointi teoriaan perehtymätön henkilö näkee työhyvinvoinnin hyvin perustasolla, eli miten työhyvinvointi koetaan arkipäivän työssä. Samoin muutos sisältää paljon erilaisia tekijöitä, mutta työntekijän tasolla on tärkeintä, että päivittäisistä tehtävistä suoriudutaan. Johtoportaan vastuulle kuuluu muutoksen tukeminen ja suuntaviivojen tekeminen. Myös tarkkailu on tärkeää ja kerätä oikeanlaista informaatiota muutoksen kulusta.

Tässä tutkimuksessa fokus oli kokemus työhyvinvoinnista ja muutoksesta työntekijän näkökulmasta. Aihetta olisi voinut lähestyä myös työyhteisön tai johdon näkökulmasta. Työyhteisön kannalta otoksen olisi pitänyt olla isompi, ja tutkimuksen olisi voinut toteuttaa lomakekyselyllä.

Tällaiseen muutokseen on toisaalta hankala laatia mittareita, joilla voitaisiin tarkastella, miten muutos on onnistunut. Pohdin, olisiko voitu pitää seminaari tai muu vastaava keskustelutilaisuus tai kysely, kun yhteistyön aloituksesta oli kulunut aikaa. Tässä olisi voitu tarkastella ja keskustella niin työntekijöiden kuin työantajankin näkökulmasta, miten yhteistyö on toiminut. Ehkä tällaisessa tilaisuudessa olisi tullut esiin sellaisia seikkoja, joita toinen osapuoli ei ole osannut ottaa huomioon.

Tämä muutos on ollut pintatason muutos, sillä suuria muutoksia työyhteisössä ei juuri aiheutunut. Lisäksi pieni osa henkilökunnasta työskenteli muutoksen parissa, ei koko työyhteisö. Muutos ei ole vaikuttanut tärkeisiin perusarvoihin, mikä on tehnyt muutoksesta helpon (Heiske 1997, 241) Muutos ei aiheuttanut suurempaa vastarintaa, ja työntekijät kokivat selviytyvänsä uusista työtehtävistä hyvin. Työntekijät saivat mielestään tarpeeksi hyvän perehdytyksen uusiin tehtäviin. Olettaisin, että enemmän hajontaa vastauksista muutoksesta ja

sen tuomasta työhyvinvoinnista aiheuttaa, kun työnkuvat muuttuvat enemmän ja uuden opettelu vie enemmän aikaa. Lisäksi jos kerralla koko työyhteisön työtapoja muutetaan, niin suurempaan joukkoon mahtuu aina enemmän vastustajia.

7.2 Itellan oma palkittu muutosjohtamisen malli

Itellalla on hyvät työkalut muutoksen ja sen läpikäymiseen. HENRY (Henkilöstöjohtoon ryhmä) ja Ilmarinen ovat mm. palkinneet Itella Oyj:n HENRY seminaarissa 17.11.2009. Itella Oyj:n ”*Kamu – kaikki mukana muutoksessa*” muutosjohtamisen malli palkittiin Henkilöstöteko 2009- kilpailun voittajana. Mallia on kehitetty, kuinka se pyrkii ottamaan huomioon henkilöstön ja hyvinvoinnin. Malli on koko organisaation käytettävissä. Malli turvaa, että työyksikön toimintakyky ja työyhteisön hyvinvointi varmistetaan. Itellan liiketoiminta saa lisäarvoa, kun muutosprosessi on tehokas ja ensiluokkainen. (HENRY ORG) Olisi hyvä, että tällaisia hyväksi havaittuja ja tunnustusta saaneita malleja käytetään tulevaisuudessa vaikka sovelletusti. Esimerkiksi Matkukseen siirryttäessä mallista voi olla hyötyä. Jokaisessa muutoksessa on kuitenkin omat seikat, joten ei voida olettaa, että malli soveltuu kaikkiin kohteisiin.

7.3 Mahdollisia jatkotutkimusaiheita

Jatkotutkimusehdotukseni olisi tutkia tulevaisuudessa muutosta ja työhyvinvointia työyhteisön kannalta, koska muutto uusiin Itellan tiloihin Matkukseen tulee muuttamaan työn suorittamista enemmän. Työn luonne muuttuu, sillä työn suorittaminen menee hyvin pitkälle teknologia painoitteiseksi. Lisäksi jos kevyen ja raskaan postin työntekijät sekoittuvat eli enää ei ole varsinaisia osastoja, olisi tämä ilmiö mielenkiintoinen tutkimuksen kohde.

Toisaalta tässä lähestytään myös oppivan organisaation käsitettä, koska oppiva organisaatio käsite on keskeisessä asemassa puhuttaessa oppimisen yhteyttä muutokseen, muuttumiseen ja innovaatioon sekä osallistumiseen (Kaivola & Launila 2007, 82). Jotta oppiva organisaatio voi kehittyä tarvitsee se

kaikkien jäsentensä osallistumista ja heidän tietojaan ja taitojaan. Tämä olisi hyvä jatkotutkimus toteuttaa esimerkiksi puolistrukturoituna tai strukturoituna haastatteluna. Nämä tutkimukset olisivat nopeampia ja helpompi toteuttaa, ellei toteuta sitten kokonaan kvantitatiivisena tutkimuksena.

Kun Matkuksen työtoimintaa suunnitellaan, tulisi ottaa huomioon tietyt seikoja. Voitaisiin kehittää yhteisen malli työhyvinvoinnista työyhteisölle, jotta voidaan tuottaa tuloksellista toimintaa. Tähän tarvitaan työyhteisön jokaisen jäsenen panosta. Pitää saada näkemys, miten parhaiten sovitetaan yhteistoiminta ja työsuoritukset yhteen. Jos kehitystyöhön lähdettäisiin, tärkeässä asemassa kehitys/rakennustyössä on työyhteisön keskinäinen vuorovaikutus. Haastavinta alussa voi olla, se etteivät kaikki työntekijät ole työskennelleet yhdessä, niin yhteyden luominen on hankalaa. Kun yhteys on luotu, voisi esimerkiksi pitää useampia pieniä yhteisiä tilaisuuksia, jossa keskustellaan arkipäivän työstä. Keskustelut voisivat olla siinä mielessä hedelmällisiä, että ne tuottavat tietoa kehittämiseen ja suunnitteluun. Siinä voitaisiin myös sopia yhteisistä tavoitteista yhteisymmärryksessä. (Nakari & Valtee 1995). Työyhteisöjen yhdistäminen voi tuottaa jollakin tasolla konflikteja ja ristiriitoja, mutta ne pitäisi hyväksyä, koska juuri konfliktit kertovat viestejä, mitä työyhteisössä on kehitettävää, jotta muutos toteutuisi mahdollisimman hyvin. (Nakari & Valtee 1995).

7.4 Oma oppiminen

Tutkimuksen aikana koin haasteelliseksi oman työn sovittamisen opinnäytetyön kanssa. Ajankäytön suhteen tulisi olla kurinalaisempi. Teemahaastattelusta opin, että se on vaativa ja aikaa vievä prosessi. Opinnäytetyö itsessään opetti, kuinka itsenäisesti toteutetaan tutkimusta. Tiedon muokkaus ja lähdekritiikki myös kehittyivät tämän prosessin aikana. Tutkimusta ei suoritettu vain tutkimuksen vuoksi, vaan tällä tutkimuksella haluttiin selvittää työntekijöiden näkemyksiä heidän työympäristöstään. Haastateltavat olivat tärkeitä informaatia tuottajia tutkimuksen kannalta. Tutkimus myös opetti, kuinka kriittinen tulee olla, kun lähdetään toteuttamaan tällaisia selvityksiä. Haastattelututkimus menetelmä on haasteellinen toteutettava mutta mielenkiintoinen. Haastattelu-

tutkimus on mielestäni ihmisläheinen aineistonkeruu menetelmä, sillä haastattelijan ja haastateltavan välille syntyy yhteys, mihin kvantitatiivinen tutkimus ei välttämättä pääse. Haastattelu haastaa vastaavan henkilön myös pohtimaan asioita. Haastattelujen nauhoittaminen olisi tuonut enemmän luotettavuutta tulosten tallentamiseen, mutta äänittäminen jäi tällä kertaa väliin. Haastattelut koin muuten onnistuneiksi, sillä ne pysyivät niissä aiheessa, joita olin valinnut.

Sisällöllisesti opinnäytetyö opetti, että muutos olipa se organisaatio muutos tai vähän pienemmän tason muutos, vaikuttaa yksilöön jollakin tasolla. Ihmisten omakohtaisten asenteiden vuoksi, jokainen kokee muutoksen omalla tavallaan. Muutosta kohtaan voidaan esittää myös kritiikkiä, mutta se ei oitis tarkoita sitä, että muutosta vastustetaan, tai olisi ns. muutosvastarintaa. Työpaikan muutoksilla halutaan uudistaa työntekoa tehokkaammaksi, ja se vaatii omanlaisen totuttelun ja sisäänajon. Jos muutoksesta on hyvin tiedotettu ja annettu tarvittava ohjeistus, niin helpottaa se muutoksen hyväksymistä.

LÄHTEET

Duodecim 2010

Verkkodokumentti luettu 10.2.2010

http://www.terveysportti.fi/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=t100457).

Henkilöstöteko 2009 -kilpailun voittaja

Verkkodokumentti. Luettu 15.12.2009.

<http://www.henryorg.fi/page?pagelid=2481>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000

Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000

Tutki ja kirjoita. 6., uudistettu laitos. Tammi. Helsinki.

Aro, A. 2002

Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni. Edita. Helsinki.

Heiske, P. 1997

Hyvinvointia työyhteisöön. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Järvinen, P. 2008

Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. WSOY. Juva.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007

Hyvä työpaikka. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Kotter, J.P. 2009

Tärkeys järjestykseen nyt. Kariston kirjapaino Oy. Talentum. Hämeenlinna.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007

Laadullinen terveystutkimus. Edita Publishing Oy.

Lindström, K., Leppänen, A. toim. 2002

Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Vammalan Kirjapaino Oy.

Lindström, K. 1994

Työyhteisön kehittämisen suuntaukset: terve yksilö ja terve työyhteisö. Teoksessa Lindström, K. (toim.) Terve työyhteisö- kehittämisen malleja ja menetelmiä. Työterveyslaitos. Helsinki. 21

Mattila, P. 2008

Otollinen tilaisuus Miten tarttua muutokseen. Talemum. Keuruu.

Mäkitalo, J. & Paso, E. 2008

Työ työ ja työ. Sosiaali- ja terveysministeriö. Euroopan sosiaalirahasto. Verve. Työterveyslaitos

Toiminnan teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö, Helsingin yliopisto

Nakari, R. & Valtee, P. 1995

Menestyvä työyhteisö. Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisön kehittämiseen. Gummerus kirjanpaino Oy. Jyväskylä
KusHelsingin kaupunki

Paasivaara, L. 2009

Työnsä kokoinen ihminen. Tammi. Hämeenlinna.

Rauramo, P. 2008

Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Edita. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25.

Verkkodokumentti luettu 18.10.2009

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1061185

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009

Verkkodokumentti luettu 28.10.2009

<http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi>

Työsuojeluhallinto 2010

Verkkodokumentti luettu 10.2.2010

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>

Työterveyslaitos 1998

toim. Niskanen, T. Työyhteisöt vanhan ja uuden murroksessa.
Hakapaino Oy. Helsinki.

Työterveyspsykologia 2006

(toim.)Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. Työterveyslaitos.

Viitala, R. 2007

Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita. Helsinki.

Viitala, R. 2009

Oppimista ja muutosta tukeva esimiestyö- moniste 2009

Waris, K. 2001

Näköaloja työelämään Kuormittuminen voimavaraksi. Työterveys-
laitos. Helsinki

LIITE 1 Haastattelurunko

Taustakysymykset

sukupuoli

ikä

(perhesuhteet)

koulutus

kuinka kauan työskennellyt Kuopion postikeskuksessa

Kevyt/raskas/muu

Muutos hyvinvoinnissa

Miten muistat, miten uusi yhteistyö esiteltiin? Muistuu millaisia ajatuksia herätti. Onko ajatukset muuttuneet kenties tämä prosessin aikana?

Mistä työhyvinvointi muodostuu?

- yksilötaso
- työyhteisötaso
- tehtävän piirteet

1. Kokonaisarvio muutoksen vaikutuksista

- 1) omaan työhön
- 2) työyhteisön toimintaan
- 3) työilmapiiriin

Miten kuvailisit työkyky käsitteen? Mitä ajatuksia herättää?

2. Miten kokee oman työkykynsä? työn kuormittavuus millä tavalla lisääntynyt/vähentynyt.

fyysinen kuormittavuus: Miten kuormittaa, missä tilanteissa, miten voi vähentää

onko parannusehdotuksia.

3. Oma tila arviointi suhteessa aikaisempaan. henkinen kuormittavuus: miten rasittaa, miten kokee, onko omia keinoja vähentää.

4. Onko muita haittatekijöitä. Ovatko ne ilmenneet miten? Missä tilanteissa?

5. Positiiviset tekijöitä..

Muutos työhön

6. Onko työssä vaihtelevuutta? Millä tavoin?

Muodostuuko mielekkäitä kokonaisuuksia?

7. Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, ovatko muuttuneet?

8. Miten motivoitunut yhteistyöhön?

9. Miten työnopastus hoidettu?

10. Ammatilliset taidot ja uuden oppiminen. Vaatiko uusien asioiden oppimista. Oma osaaminen työn vaatimuksiin.

11. Sosiaalinen kanssakäyminen. Onko lisääntynyt.

12. Miten työajat entiseen verrattavissa?

Parannusehdotuksia/kehitysehdotuksia

14. Millaisia mahdollisuuksia, vaikeuksia yhteistyö tuonut? Millaista tukea saanut?

15. Miten mallia kehitettävä? Mitkä ovat hyödyt yhteistyön kannalta/näkökulmasta

16. Miten kokee jos tulevaisuudessa lisääntyy suurempia työnkiertoja? enemmän erilaisia työtehtäviä?

Arvostus toisen työtehtäviä kohtaan? Onko yhteistyö lisääntynyt?

LIITE 2 Suostumuslomake

KIRJALLINEN SUOSTUMUS KEVYT-RASKAS POSTI YHTEISTYÖN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tietoisena Sari Zitting-Rissasen toteuttaman Kevyt-raskas posti yhteistyön tutkimuksen tarkoituksesta, suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tutkimuksen aineiston keruuvaiheen haastattelun.

Minulle on selvitetty tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus sekä mahdollisuus vetäytyä tutkimuksesta, jos sitä haluan. Jos vetäydyn pois tutkimuksesta, minua koskeva aineisto poistetaan tutkimusaineistosta. Tiedän, että tutkimusraportissa saattaa olla lainauksia omasta haastattelustani, mutta kuitenkin niin kirjoitettuna, että minua ei voida tunnistaa tekstistä. Minulle on selvitetty, että haastattelut ja niiden pohjalta kirjoitetut haastattelukertomukset eivät joudu kenenkään ulkopuolisen käsiin. Haastattelukertomuksissa ei myöskään mainita minun nimeäni.

Olen myös tietoinen mahdollisuudestani ottaa tarvittaessa myöhemminkin yhteyttä Sari Zitting-Rissaseen tutkimuksen tiimoilta ja olen saanut tarvittavat yhteystiedot häneltä.

Tätä suostumuslomaketta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, joista toinen jää minulle itselleni ja toinen Sari Zitting-Rissaselle.

Paikka

Aika

Tutkimukseen osallistuja

Nimen selvennys

Tutkimuksen tekijän nimi

Yhteystiedot